

Unidad 5 – Indicadores y métricas para la mejora

1. ¿Qué son indicadores y métricas?

Son herramientas que permiten medir y evaluar el desempeño de procesos, servicios o actividades dentro de una empresa.

2. Tipos de indicadores más comunes

- **Indicadores de eficiencia:** miden el uso de recursos en relación con los resultados (por ejemplo, tiempo para realizar una tarea).
- **Indicadores de calidad:** miden el grado de cumplimiento de estándares o satisfacción del cliente.
- **Indicadores de productividad:** miden la cantidad de trabajo realizado en un período (por ejemplo, número de documentos gestionados).

3. Uso de indicadores para la mejora continua

- Detectan áreas que necesitan atención.
- Permiten comparar resultados en el tiempo.
- Facilitan la toma de decisiones informadas.
- Ayudan a establecer objetivos claros y alcanzables.

Ejemplo práctico:

“Servicios SL” mide el tiempo medio de respuesta a clientes y usa ese dato para establecer un objetivo de mejora.

Ejercicio de repaso:

1. ¿Qué función tienen los indicadores en una empresa?
2. Da un ejemplo de un indicador de eficiencia.
3. ¿Cómo ayudan las métricas a mejorar la gestión administrativa?